

Ronald in 't Groen (Woonstichting Hulst):

# Gebruik domotica om veiligheid en autonomie huurders te vergroten

Ruim vijftien jaar maakt Woonstichting Hulst uit Zeeland gebruik van domotica. De corporatie voerde daarbij onlangs een 'domotica-update' door, om de oplossingen beter aan te laten sluiten bij de wensen van de huurder. Hoe richt je het gebruik van domotica goed in? Een gesprek met Manager Techniek Ronald in 't Groen.





**W**oonstichting Hulst is een kleine woningcorporatie in Zeeland met ongeveer 1.500 vhe. "Onze grootste uitdaging momenteel is het afronden van het zonnepanelen-project," legt Ronald uit. "Als laatste fase willen wij op alle woningen in de binnenstad zonnepanelen leggen. Inmiddels is onze woningvoorraad van een gemiddeld label A voorzien. De volgende stap in de verduurzamingsopgave wordt kijken welke stappen wij moeten nemen voor een klimaatneutraal bezit in 2050."

### Blaauwe Hoeve

De corporatie bezit bovengemiddeld veel zorgwoningen – ongeveer twee keer zoveel als de gemiddelde corporatie – en nultredenwoningen – ongeveer de helft meer dan gemiddeld. "Wij hebben in 2003 besloten de Blaauwe Hoeve te bouwen," vertelt Ronald. "Dit is een appartementencomplex met 151 woningen en beslaat ongeveer een tiende van ons bezit. Dit complex staat direct naast een zorgverlener. Op deze manier konden huurders die zorg behoeven makkelijk ondersteund worden, en snel geholpen worden."

### Domotica

Eén van de manieren waarop Woonstichting Hulst extra zorg bood aan haar huurders, was door middel van domotica. "Alle appartementen hebben wij destijds voorzien van slimigheden en functies, zoals een dag-en-nacht schakeling, een algemene knop om de verlichting en verschillende stop-contacten in huis uit te zetten, bewegingssensoren voor verlichting en een centraal bedieningspaneel in de woonkamer. Hiermee konden de bewoners de temperatuur en verlichting bedienen, maar ook indien nodig de zorg inschakelen.

Ook ontvingen de bewoners een speciaal medaillon waarmee ze een zorgoproep konden maken."

### Valse meldingen

Het doel van alle oplossingen was om de veiligheid van de bewoners in het complex te vergroten. Toch was de corporatie niet tevreden over het gebruik van domotica in de Blaauwe Hoeve. Ronald: "Een aantal functionaliteiten zorgde voor meer overlast dan voordelen, vooral in valse meldingen." Hij legt uit dat bewoners bijvoorbeeld de temperatuur bedienden via het centrale paneel, maar te lang de knoppen ingedrukt hielden wat automatisch de zorg inschakelde. "Ook het medaillon van de bewoner werkte niet zoals gewenst. Wat betekent het namelijk wanneer hierop wordt geklikt? Heeft de bewoner direct dringende hulp nodig? Of kan de zorgverlener zijn taken afronden en over dertig minuten ook langskomen?"

### Auto zonder onderdelen

De laatste vijftien jaar heeft Woonstichting Hulst de technologie rondom domotica een vlucht zien maken. "Van sommige systemen waarmee wij in 2003 begonnen werden echter zelfs geen onderdelen meer gemaakt. Dat voelt als rijden met een auto waar sommige onderdelen uit zijn gehaald: je weet dat het ergens stopt, maar waar weet je niet. En bij andere onderdelen hadden wij destijds al snel door dat het niet goed werkte. Wanneer iemand bijvoorbeeld achter het raam in slaap viel, stuurde de inactiviteitsensoren een melding naar de zorg, terwijl dat helemaal niet nodig was."

### Update

De corporatie koos daarom voor een domotica-update. Ronald: "Wij wilden hiermee het aantal valse meldingen terugdringen zodat de zorg haar kostbare tijd beter kan besteden, maar ook de systemen voor onze huurders makkelijker maken en hen meer autonomie geven." In de woningen bleven oplossingen als de dag-en-nacht-schakeling en de kookplaatbeveiliging aanwezig, terwijl het centrale bedieningspaneel eruit werd gehaald. "Deze hebben wij vervangen door 'normale' schakelaars voor licht en een centrale normale thermostaat. Maar ook bijvoorbeeld het medaillon is aangepast waardoor de bewoner niet alleen een melding kan geven, maar ook kan communiceren met de zorg vanuit de woning."

### Betere privacy

Een nieuwe toevoeging in het domotica-landschap is een elektronische deurvergrendeling, waarmee bewoners zelf kunnen bepalen wie er wel of niet bij hen naar binnen mag. "Voor de domotica-update was Woonstichting Hulst de partij die de sleutels verdeelde. Ook de zorgpartij had een kopie van alle sleutels, zodat ze bij mensen naar binnen konden. Met het oog op de AVG die eerder dit jaar van kracht ging, was dat niet meer van deze tijd. Je had namelijk veel actoren



die de sleutel konden verliezen, en daarmee toegang geven aan de woning. Met het nieuwe systeem, waarbij wij samenwerken met Polvo, gaat alles digitaal. Huurders kunnen zelf instellen welke mantelzorger of zorginstantie er bij hen naar binnen mag, waardoor ze ook meer keuzevrijheid hebben dan eerst. En daarbij komt: in niet alle 151 appartementen wonen huurders die zorg behoeven. Degene die dit niet nodig hebben, weten nu zeker dat niemand anders de sleutel tot hun woning heeft."

Daarbij hebben de bewoners ook de mogelijkheid een mantelzorger in te stellen die de mogelijkheid heeft de deuren op afstand open te doen. "Bijvoorbeeld wanneer je het huis verlaat en de sleutel bent vergeten. Via een smartphone, tablet of computer, kan een kind of kleinkind vervolgens hen toch naar binnen laten. Wij willen met de nieuwe domotica

vooral de huurders in het complex meer controle geven over hun eigen wonen en leven, en dat is met dit soort oplossingen mogelijk."

### Uitbesteden

Kijkend naar het ICT-landschap van Woonstichting Hulst verandert er weinig, legt Ronald uit. "Polvo levert het platform waarmee het mogelijk is voor bewoners om de regie in eigen hand te houden. Systemen als de algemene toegangscontrole vereisen geen koppeling met ons ICT-landschap. Wij hebben het beheer hiervan uitbesteed aan Polvo, en zij zorgen ervoor dat dit draait. Ook verzorgen zij het onderhoud aan de systemen wanneer dit nodig is."

### Continuïteit borgen

De keuze tussen het uitbesteden van domotica of het in eigen beheer houden, was een belangrijke afweging. "We hebben hiervoor een aantal business cases opgesteld," legt Ronald uit. "Wat kunnen wij als organisatie zelf, en wat willen we uiteindelijk met de systemen bereiken. Een heel praktisch voorbeeld was bijvoorbeeld de keuze voor oplossingen die om een 220 Volt bekabeling vragen. Dat kan, maar daar vraagt wel een forse investering. De keus is bij ons uiteindelijk gevallen op uitbesteden omdat wij zo het beheer overlaten aan de expert, en wij ons meer kunnen richten op de zaken waar een corporatie goed in is. Ook weten wij – omdat de systemen in de cloud draaien – dat de continuïteit geborgd is."

### Kennisdeling

Volgens Ronald doet Woonstichting Hulst aan kennisdeling in de regio op het gebied met domotica. "Wij werken met veel collega-corporaties samen, alleen is dat bij domotica wel minder intensief. Andere corporaties komen bijvoorbeeld over de vloer om kennis op te doen over hoe wij domotica gebruiken, maar het is lastig hier veel verder mee samen te werken. Dit komt vooral omdat domotica heel complex specifiek is. We beheren allemaal zorgwoningen, maar ook onder die noemer zijn veel verschillende categorieën te vinden met allemaal hun eigen wensen die om hun eigen techniek vragen."

### Domotica en IoT

Kijkend naar de toekomst ziet Ronald vooral mogelijkheden om domotica te versmelten met Internet of Things. "Domotica gaat verder dan zorg alleen en wij zien het dan ook in de breedste zin van het woord. Onze visie is dat het niet alleen het woongenot kan verbeteren, maar ook andere processen. Een voorbeeld daarvan is onderhoud. Wij hebben ervoor gekozen om de zonnepanelen waarmee wij onze binnenstad hebben verduurzaamd te monitoren. Wanneer een paneel kapot gaat, stuurt deze en automatisch signaal naar het elektriciteitsbedrijf, nog voordat de huurder dat door heeft. De versmelting met Internet of Things is voor mij dan ook de logische volgende stap voor domotica." ■